

## Condiciones de cooperación - Consumidores

**Vendedor:** Transfer Multisort Elektronik Ltda., con sede oficial en Łodz, en el N° 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, inscrito en el Registro Comercial de la Región de Łodz – Śródmieście en Łodz, XX División Económica, bajo el número de registro 0000165815, con capital social: PLN 3.300.000, TIN: 729-010-89-84, REGON (EIN): 473171710. Información de contacto detallada (datos de e-mail, números de teléfono y fax) se encuentra a disposición en el separador „Contactos”.

### CONDICIONES GENERALES

**Vendedor:** Transfer Multisort Elektronik Ltda., con sede oficial en Łodz, en el N° 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, inscrito en el Registro Comercial de la Región de Łodz – Śródmieście en Łodz, XX División Económica, bajo el número de registro 0000165815, con capital social: PLN 3.300.000, TIN: 729-010-89-84, REGON (EIN): 473171710. Información de contacto detallada (datos de e-mail, números de teléfono y fax) se encuentra a disposición en el separador „Contactos”.

1.a. Todas las disposiciones de estos términos y condiciones se aplican a todos los contratos celebrados entre los clientes y Transfer Multisort Elektronik sp. z o.o. ("TME" o "Vendedor"). Sólo pueden ser modificadas sobre la base de acuerdos individuales por escrito entre el cliente y TME. Las condiciones de cooperación de TME están publicadas en la página web [www.tme.eu](http://www.tme.eu), bajo „Condiciones de cooperación”.

1.b. El término “cliente”, mencionado en las condiciones de cooperación de TME, está definido en el Art. 22<sup>1</sup> de la Ley del 23 de abril de 1964. CÓDIGO CIVIL (Diario Oficial 64.16.93, revisado posteriormente) y se refiere a una persona que desempeña una actividad legal con un empresario no directamente relacionado con su actividad comercial o profesión. El otorgante en los acuerdos firmados con TME debe ser una persona natural mayor de edad.

1.c. Cualquier referencia, en las condiciones del acuerdo, a un “Catálogo” debe entenderse como una publicación en formato impreso, CD/DVD, disco portátil, sitio de Internet, publicidad y notas de prensa, folletos, así como todos los demás medios de presentación pública de información comercial por parte de TME.

1.d. El cliente declara que los bienes vendidos por TME, a menos que el fabricante de los mismos garantice lo contrario, no están diseñados ni destinados a ninguna aplicación en la que un fallo pudiera dar lugar a una situación de peligro para la vida o la salud humanas o a daños materiales catastróficos y, en particular, no están destinados a su uso en aplicaciones médicas o de soporte vital ni a aplicaciones nucleares, ni están destinados a su diseño, fabricación u otro uso en los denominados superordenadores.

1.e. El cliente se compromete a cumplir la normativa aduanera y de importación y exportación del país donde los artículos comprados a TME deban ser entregados y, además, a obtener las autorizaciones o permisos necesarios para la venta, exportación,

reexportación e importación de bienes del país de origen, en la medida en que la legislación vigente en esos países lo exija y en el cumplimiento de las leyes aduaneras de esos países.

1.f. El consumidor reconoce que las leyes de algunos países y organizaciones internacionales imponen restricciones al comercio de ciertos bienes y tecnología y documentación relacionada con países, entidades o personas físicas específicas, y declara que, a la luz de las leyes nacionales e internacionales aplicables, no está privado del derecho a adquirir bienes puestos a la venta por TME.

1.g. El consumidor se compromete a cumplir con todos los actos oficiales, en particular las disposiciones de leyes, reglamentos, órdenes y decisiones y sanciones dictadas sobre su base, en relación con los llamados Bienes de doble uso: en la medida en que se relacionen con bienes comprados a TME (en adelante: Bienes), incluidos, entre otros: (i) las disposiciones de las Regulaciones de la Administración de Exportaciones de EE. UU. (ii). el Reglamento de tráfico internacional de armas de EE. UU.; (iii) leyes y regulaciones de sanciones económicas administradas por el Departamento de Control de Activos Extranjeros del Tesoro de los Estados Unidos; (iv) legislación de la Unión Europea sobre controles y sanciones a la exportación; (v) Política de sanciones de las Naciones Unidas; (vi) todas las reglas relevantes establecidas bajo cualquiera de las reglas antes mencionadas; y (vii) otras sanciones económicas aplicables, controles de exportación o regulaciones de importación (colectivamente, "Regulaciones de Exportación").

1.h. El Cliente afirma que: (i) sólo utilizará los Productos para usos finales civiles y no utilizará los Bienes para usos finales militares no autorizados en virtud de la Normativa sobre Exportación; (ii) no permitirá que usuarios finales restringidos adquieran los Bienes, salvo en la medida en que lo permita la Normativa sobre Exportación; (iii) no permitirá que entidades inhabilitadas o sancionadas adquieran los Bienes, salvo en la medida en que lo permita la Normativa sobre Exportación, incluidas, entre otras, las personas incluidas en: (A) la Lista de Nacionales Especialmente Designados de EE. (UU, la Lista de Personas Denegadas o la Lista de Entidades, o (B) la Lista Consolidada de la UE de Individuos, Grupos y Entidades Sujetos a Sanciones Financieras, tal y como se aplica en virtud de la Política Exterior y de Seguridad Común de la UE; (iv) los Bienes no se utilizarán para ningún uso final prohibido por la Normativa sobre Exportación, como el diseño, la modificación, la producción o la fabricación de armas nucleares, misiles, armas químicas o biológicas, ni se utilizarán para diseñar, mejorar, reparar o fabricar los denominados superordenadores.

1.i. El consumidor no reexportará, revenderá, transferirá o pondrá los Bienes a disposición de terceros a sabiendas que no confirmen clara e inequívocamente que cumplirán con las reglas establecidas en los puntos 1 e - 1 h de estos términos y condiciones generales.

1.j. Los términos de cooperación vinculantes son la versión en polaco. Las versiones en otros idiomas son solo para fines informativos.

## PRECIOS

2.a. Cualquier información relativa a los artículos, incluyendo los precios contenidos en el Catálogo, constituye una invitación a firmar un contrato, pero no constituye una oferta al amparo del Art. 66 del Código Civil polaco.

2.b. Los precios contenidos en el catálogo impreso y en CD/DVD, discos portátiles, publicidad, notas de prensa, folletos y otros materiales de información deben ser considerados como indicativos. El precio vinculante durante la venta es el precio publicado por TME en su sitio: [www.tme.eu](http://www.tme.eu) en el momento en que se emite la orden, salvo que el precio hubiera sido acordado por escrito por un empleado autorizado de TME.

2.c. En el caso de prepagos realizados por la compra de una determinada mercadería, el precio válido es el que se menciona en la factura proforma. El precio indicado en la factura proforma es válida exclusivamente hasta la última fecha de pago de los precios especificados en dicha factura.

2.d. En el sitio de TME: [www.tme.eu](http://www.tme.eu) los precios se indican en PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, GBP, SEK, DKK. Por favor, verifique siempre si el precio de un determinado artículo incluye IVA. Los precios nunca incluyen costos y tarifas de transporte. Se trata de precios de Ex-works Łódź. Antes de concluir el proceso de la orden, el cliente es informado del precio total de los artículos, que incluye el precio de compra de los artículos, impuestos y tasas y costos de transporte de los artículos hasta el cliente.

2.e. Al amparo del Artículo 589 del Código Civil, los derechos de propiedad sobre los artículos son transferidos al cliente después del pago total del precio de los artículos.

## COMO ORDENAR

### Información general

3.a. TME acepta pedidos realizados por teléfono, carta, correo electrónico y a través del sistema de venta en línea [www.tme.eu](http://www.tme.eu).

3.b. Los artículos solo pueden ordenarse en cantidades compatibles con las especificadas para el producto (si no estuviera especificada, la cantidad por omisión es 1) y nunca inferior a la cantidad más pequeña de la tabla de precios que se encuentra en la página de cada producto.

3.c. Es posible pasar una orden con entrega en una fecha futura especificada.

3.d. Pasar una orden no es obligación de TME, y la ausencia de respuesta no implica una aceptación tácita de la orden.

3.e. Pasar una orden equivale a un pedido del cliente para otorgar un contrato de venta de los productos incluidos en la encomienda. La propuesta se considera como aceptada por TME en el momento en que el e-mail que confirma el envío es enviado a la dirección proporcionada por el cliente durante el proceso de registro de cuenta en [www.tme.eu](http://www.tme.eu) o al pasar la orden, o en el momento en que se firma el contrato de venta individual.

### Órdenes enviadas a través de Internet

Requisitos técnicos mínimos necesarios para compatibilidad con el sistema informático que utilizamos:

1. El área pública del sitio en [www.tme.eu](http://www.tme.eu) (en adelante, también denominado como “sitio”) es de acceso libre para todos los usuarios de Internet sin tener que cumplir ninguna formalidad. Este acceso no está sujeto a registro en el sitio.

2. Una parte de los recursos del sitio es distinta. El acceso a estos recursos solo es posible para usuarios registrados del sitio (que tienen cuenta) y con direcciones de correo electrónico activas.

3. El uso del sitio web es posible siempre que el sistema TIC del usuario cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

(a) el sistema debe disponer de un navegador: Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari u Opera en su última versión;

b) cookies y soporte JavaScript habilitado.

4. Para realizar un pedido a través del sistema de venta en línea, debe tener una cuenta de correo electrónico activa y una cuenta en [www.tme.eu](http://www.tme.eu) o realizar un pedido sin registrarse. El formulario de registro para crear una cuenta en el sitio web se encuentra en „Su cuenta”. Una cuenta en el sitio web [www.tme.eu](http://www.tme.eu) es un panel administrativo individual del Cliente que se pone a su disposición tras registrarse e iniciar sesión en el sitio web, identificado con el nombre de usuario y la contraseña del Cliente, en el que se recogen los datos del Cliente y la información sobre sus actividades en el sitio web; el Cliente está obligado a mantener la confidencialidad del nombre de usuario y la contraseña de su cuenta en el sitio web y a no revelarlos a terceros. La eliminación de una cuenta en el servicio tiene lugar a petición del cliente notificada a TME. La cuenta se eliminará sin demora indebida, pero a más tardar 7 días a partir de la fecha de recepción del pedido correspondiente y, en el caso de pedidos en curso del Cliente, a más tardar 7 días a partir de la fecha de finalización del último pedido.

TME tiene derecho a rescindir el derecho del cliente a utilizar una cuenta en la página web y/o a realizar pedidos a través del sistema de venta en línea en caso de que el uso de la cuenta o del sistema por parte del Cliente constituya una infracción de la ley, de las normas de convivencia social o de estos términos y condiciones de cooperación o de las normas de uso de la cuenta o de compra sin registro expuestas en la pestaña „Ayuda”.

El Cliente puede realizar una compra sin registrarse. En este caso, tras añadir los productos a la cesta, el Cliente elige la opción de compra sin registro y, a continuación, declara si realiza la compra como consumidor final o como empresario (empresa) marcando la casilla correspondiente. Encontrará información detallada sobre el procedimiento de registro y gestión de una cuenta en el sitio web, así como sobre el procedimiento de pedido, incluido el pedido sin registro, en „Ayuda” y en „Cómo comprar - Ordenar”. Una vez realizado el pedido, el cliente recibirá un correo electrónico de confirmación del pedido en la dirección de correo electrónico facilitada durante el registro o en el formulario de pedido. El día de la entrega de la mercancía pedida al transportista, el cliente también será informado por correo electrónico. El Cliente tiene la opción de comprobar el pedido realizado en su cuenta o, en el caso de una compra sin registro, a través del enlace "estado del pedido" recibido en el mensaje de confirmación del pedido. La verificación del estado del pedido sin registro la realiza el Cliente facilitando la dirección de correo electrónico indicada en el formulario de

registro y el número de pedido especificado en la confirmación del pedido. El servicio de verificación del estado del pedido sin registro está disponible durante un periodo de 30 días a partir de la fecha de confirmación del pedido.

### **Órdenes realizadas por teléfono**

Durante la llamada telefónica, pediremos al cliente que proporcione la siguiente información: nombre y apellido, dirección, lugar de residencia, número de teléfono, número de cliente, si ya se le ha asignado, así como el nombre del producto seleccionado, cantidad solicitada, dirección de entrega y modo de transporte preferido. No es necesario proporcionar una dirección de correo electrónico, pero es recomendable, pues permite hacer el seguimiento de la orden y, en particular, el envío de un correo electrónico para confirmar la aceptación de la orden y el envío de información relacionada con los artículos solicitados.

### **Órdenes realizadas por correo electrónico**

Con su orden, se le pedirá que proporcione la siguiente información: nombre, dirección, número de teléfono, número de cliente, si ya se le ha asignado, y el nombre del artículo seleccionado, cantidad solicitada, dirección de entrega y medio de transporte de su preferencia. Después de pasar una orden, se le enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección utilizada para pasar la orden, a menos que en la orden se especifique otra dirección de correo electrónico para este fin. El día de transferencia de la orden hacia el transportista, para su envío, el cliente recibirá la información por correo electrónico.

### **Órdenes realizadas por correo postal**

Se pueden enviar órdenes a la sede de TME ubicada en Łódz. La información detallada sobre el proceso de orden, incluyendo los datos de contacto para las diferentes formas de pasar una orden, se encuentran en el separador „Cómo comprar - Ordenar”.

En el caso de que el Consumidor haya realizado un prepago y la ejecución del pedido sea imposible, TME emite un documento correctivo por el valor del pedido no realizado.

## **ENTREGA DE LOS PRODUCTOS**

4.a. TME pone a disposición la entrega de los productos en los países indicados en el separador “Como comprar”. La entrega de productos en países fuera de ese grupo solo es posible luego de un acuerdo individual con TME. TME no entrega productos en territorios o a personas que, al amparo de la ley polaca o internacional, estén sometidas a embargo o restricciones al comercio o venta de productos. En caso de duda, por favor, tomar contacto con el Departamento de Ventas de TME. Algunos productos solo están disponibles para venta en algunos países. Si un producto no se encontrara disponible para un determinado país, no puede ser agregado al carro de compras. El cliente cubre los costos de envío, salvo acuerdo contrario sujeto a acuerdo separado entre el cliente y la TME.

4.b. El costo del envío depende del peso, tamaño y país de destino del embalaje, así como de la selección del transportista/carguero.

4.c. Los costos de transporte se incluyen en la orden y se facturan con el primer envío que contenga artículos de una determinada orden. La incorporación, a petición del cliente, de un producto solicitado de manera adicional en un segundo o tercer envío que contenga una determinada orden, significa que el envío que contenga los productos adicionalmente solicitados será tratado como una nueva orden, lo que implicará el cobro de costos de transporte. Si el peso de una encomienda excediera el peso autorizado en un determinado país (o si tal peso no estuviera definido), el costo de transporte se acuerda de manera individual con el Departamento de Ventas de TME.

4.d. La fecha de entrega está indicada en la norma ISO 8601 en formato AAAA-MM-DD (año, mes, día). El tiempo de entrega de un producto incluye el tiempo de procesamiento de la encomienda y el tiempo de transporte por parte del transportista/carguero. El tiempo de procesamiento de la orden es un tiempo estimativo contado a partir del momento de recepción de la orden para procesamiento hasta que el objeto de la orden sea entregado al transportista. El tiempo de procesamiento de la orden dependerá de la disponibilidad de un determinado producto, mientras que el tiempo de transporte depende de la selección del transportista. Los detalles relativos a los tiempos de entrega se encuentran en el separador “Como comprar – Tiempo de Entrega”.

4.e. Una tabla de costos y Tiempos de Entrega se encuentra en el sitio: [www.tme.eu](http://www.tme.eu) en el separador “Como comprar”.

4.f. La elección del transportista la realizará el consumidor al realizar el pedido entre las posibilidades ofrecidas por TME. La entrega por un transportista distinto de los ofrecidos por TME sólo es posible como resultado de un acuerdo particular entre TME y el consumidor. Si se selecciona la forma de envío Estándar, la selección del transportista será realizada por TME de entre los que ofrecen esta forma de servicio. El consumidor acepta que el transportista pueda dejar el envío en la dirección de entrega, sin que el destinatario tenga que confirmar la recepción, de acuerdo con las normas de entrega del transportista.

4.g. No es posible recibir los artículos en la sede de TME situada en calle Ustronna 41.

## **DOCUMENTOS DE VENTA**

5.a. TME emite un documento de venta por cada transacción concluida. En lo que concierne a los clientes, siempre se entrega una factura con IVA.

5.b. Las facturas pueden emitirse, entre otras, en las siguientes divisas: PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, SEK, DKK, GBP. Para ventas a través de Internet, el cliente selecciona la divisa durante el proceso de registro de la cuenta. Si necesita efectuar modificaciones posteriores de la moneda de facturación, ello implica tomar contacto con el Departamento de Ventas de TME. Para algunos países, la selección de determinadas monedas puede no encontrarse disponible. La lista completa de monedas de facturación se encuentra en el separador „Como comprar –Precio”.

5.c. Los Clientes con cuenta en [www.tme.eu](http://www.tme.eu). tienen la posibilidad de recibir facturas electrónicamente. Para más información, consulte „Ayuda - facturas electrónicas”. Los Clientes que realicen una compra sin registrarse sólo recibirán las facturas del IVA en

formato electrónico. La aceptación de las presentes condiciones generales por parte de un cliente que realice una compra sin registrarse se considerará como la autorización del cliente para el envío de una factura electrónica del IVA a la dirección de correo electrónico facilitada por el mismo.

## FORMAS DE PAGO

6.a. La lista de métodos de pago disponibles para un país determinado se puede encontrar en el sitio web: [www.tme.eu](http://www.tme.eu) en la pestaña "Cómo comprar".

6.b. El cliente puede negociar las condiciones de pago. Para acordar las condiciones de pago, favor contactar con el Departamento de Ventas de TME.

6.c. Los clientes de determinados países de la UE pueden efectuar pagos a la cuenta bancaria de TME en dichos países. Una lista de dichos países se encuentra en [www.tme.eu](http://www.tme.eu), en el separador "Como comprar". El cliente asumirá todos los gastos bancarios derivados de la transferencia.

6.d. La liquidación del pago de los artículos solicitados vía PayU (antigua plataforma Platnosc.pl) se realiza de conformidad con las siguientes reglas:

a) El pago vía PayU solo puede realizarse por personas autorizadas para el uso de un determinado instrumento, sobre la base del cual el pago es ejecutado; en particular, una tarjeta de pago solo puede ser utilizada por el titular autorizado. Cualquier caso de abuso será comunicado a los departamentos de policías competentes.

b) TME proporciona a los Clientes formularios de transacción adecuados. Los datos del formulario son transferidos de forma automática al Socio PayU vía PayU.

c) Una vez aprobado el formulario de transacción y selección de la forma de pago vía PayU, el cliente de la tienda es redireccionado de forma automática: si el pago es efectuado con tarjeta – hacia el sitio del Colaborador PayU, que es el centro de autorización y liquidación, si el pago es efectuado mediante transferencia bancaria a través de Internet – hacia el sitio del Colaborador PayU, que es el banco, y para pagos efectuados mediante transferencia bancaria tradicional – hacia el sitio PayU. (En ese caso, el cliente debe efectuar la transferencia de forma exacta y de acuerdo con el comprobante generado de la transferencia bancaria).

(d)) para efectuar un pago, el cliente debe confirmar el pago en el sitio del Colaborador PayU adecuado – banco o centro de autorización y liquidación, de acuerdo con la respectiva política. Si hiciera modificaciones a la forma de pago disponible en estos sitios y automáticamente provisto por PayU, el pago podría no ser realizado.

## CALIDAD Y GARANTÍA

7.a. TME vende artículos de alta calidad. Los medios de transporte, almacenamiento y embalaje garantizan protección contra daños mecánicos y eléctricos.

7.b. La alta calidad es un valor que es importante para TME no solo en relación con los productos ofrecidos, sino también con el nivel de servicios prestados. TME ha implementado y se mejora constantemente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente que cumple con los requisitos de PN-EN ISO 9001:2015-10 y PN-EN ISO

14001:2015-09, lo que se confirma con el certificado disponible. en el sitio web de nuestro sitio web en la pestaña "Acerca de nosotros - Gestión de calidad".

7.c. La actual lista de productos que cumplen con la directiva RoHS se encuentra en [www.tme.eu](http://www.tme.eu). Las etiquetas RoHS no están incluidas en el catálogo impreso, lo que no significa que los productos no cumplan esa directiva.

7.d. Los artículos pueden estar cubiertos por garantía del fabricante o de TME. Si un producto viniera con garantía, las disposiciones de la misma son vinculantes. La información sobre el período de garantía de artículos individuales se encuentra en la descripción de los productos en [www.tme.eu](http://www.tme.eu). Las condiciones detalladas de la garantía figuran en el documento de garantía o en la página web del fabricante de los productos.

7.e. La garantía de los bienes vendidos no excluye, limita ni suspende los derechos del consumidor en caso de falta de conformidad de los bienes con el contrato, resultante de las disposiciones de aplicación general, en particular de la Ley de 30 de mayo de 2014 sobre los derechos de los consumidores.

## **DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL ACUERDO**

El consumidor que haya celebrado un contrato de venta a distancia con TME (es decir, a través del sitio web, correo electrónico, teléfono) tiene derecho a rescindir ese contrato en un plazo de 14 días sin dar ninguna razón, y en el caso de un contrato celebrado durante una visita no programada al lugar de residencia o residencia habitual del consumidor o en un viaje - dentro de los 30 días.

El plazo para desistir del contrato vence a los 14 días desde el día:

- a) en el que el cliente tomó posesión de la mercancía o en el que un tercero distinto del transportista e indicado por el cliente tomó posesión de la mercancía,
- b) y en el caso de un contrato que requiere la transferencia de la propiedad de muchos bienes que se entregan por separado, en lotes o en partes, desde la fecha en que el cliente entró en posesión del último bien, lote o parte del mismo o en que un tercero parte distinta del transportista e indicada por el cliente entró en posesión de las últimas mercancías de su lote o parte.

Para ejercer el derecho de desistir del contrato, el cliente debe informar a **Transfer Multisort Elektronik Ltda., N°. 41 Ustronna 41, 93-350 Łódź, tel. 42 645-55-65, fax 42 645-55-00, e-mail: [reklamacje@tme.pl](mailto:reklamacje@tme.pl)** sobre su decisión de desistirse de este acuerdo, mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico).

El cliente puede usar el formulario-modelo de desistimiento a continuación, también disponible para descargar aquí. Sin embargo, esto no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta que el cliente envíe la información relativa al ejercicio por parte del cliente del derecho de desistirse del acuerdo antes del vencimiento del plazo de retirada.

## **Consecuencias del desistimiento del acuerdo**

En caso de desistimiento de este acuerdo, TME devolverá al cliente todos los pagos recibidos del cliente, incluidos los gastos de envío de la mercancía (excepto los gastos adicionales derivados del método de envío elegido por el cliente distinto del método de envío estándar más económico) ofrecido por TME), inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar 14 días a partir del día en que TME haya sido informada de la decisión del cliente de ejercer el derecho de desistimiento del presente contrato. TME devolverá el pago utilizando los mismos métodos de pago que utilizó el consumidor en la transacción original, a menos que el consumidor haya aceptado expresamente una solución diferente; en cualquier caso, el cliente no incurrirá en ningún gasto en relación con esta devolución. TME podrá retener el reembolso hasta la recepción de los bienes o hasta que se presente a TME la prueba de su devolución, lo que ocurra primero.

Se ruega que devuelva o transfiera la mercancía a **Transfer Multisort Elektronik Spółka Sociedad de responsabilidad limitada ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź**, inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en que el consumidor informó a TME sobre el desistimiento de este contrato. El plazo se cumple si el consumidor devuelve el artículo antes de que expire el período de 14 días. El consumidor tendrá que asumir el coste directo de devolución de los bienes si el artículo, debido a su naturaleza, no puede devolverse por correo de la forma habitual, el importe de estos gastos cuando se vende en Polonia se estima en un máximo de aproximadamente 100 PLN.

Una vez recibida la mercancía devuelta, TME emitirá una factura rectificativa, confirmando que las partes han acordado reducir la base imponible. La fecha de realización de las gestiones es la fecha de emisión de la factura rectificativa.

El consumidor sólo responde de la disminución del valor de los bienes resultante de utilizarlos de forma diferente a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

**Ausencia de derecho de desistimiento del acuerdo y circunstancias en las que el cliente pierde el derecho de desistimiento.**

**El cliente no tiene derecho a desistirse de un acuerdo a distancia en acuerdos:**

- 1) de prestación de servicios, si el empresario hubiera prestado un servicio completo con el consentimiento explícito del cliente, y éste hubiera sido informado, antes del inicio, de que la prestación del servicio por parte del empresario implicaba la pérdida del derecho de desistimiento del cliente;
- 2) en que el precio o remuneración dependa de fluctuaciones de los mercados financieros, sobre los cuales el empresario no tiene control, y que puedan ocurrir antes de la caducidad del plazo de desistimiento del acuerdo;
- 3) en que el objeto del servicio sea un producto no prefabricado, fabricado según las especificaciones del consumidor o que sirva para satisfacer sus necesidades individuales;
- 4) en los que el objeto del servicio son bienes que se deterioran rápidamente o tienen una vida útil corta;

- 5) en los que el objeto del servicio son bienes entregados en un paquete sellado, que no pueden devolverse después de abrir el paquete por razones de protección de la salud o higiene, si el paquete se abrió después de la entrega;
- 6) en que el objeto del servicio prestado sean artículos que, después de la entrega, debido a su naturaleza, estén inevitablemente relacionados con otros artículos;
- 7) en que el cliente haya exigido específicamente que el empresario lo visite para realizar reparaciones o mantenimiento urgente; si el empresario proporcionar servicios adicionales además de los que el cliente solicitó o entregar artículos aparte de las piezas de repuesto necesarias para reparación o mantenimiento, el cliente tiene el derecho de desistirse del acuerdo relativo a los servicios o artículos adicionales;
- 8) en que los servicios prestados sean grabaciones visuales o de sonido o programas de computación entregados en embalajes sellados, en caso que el embalaje haya sido abierto después de la entrega;
- 9) concluidos a través de subasta pública;
- 10) para la entrega de contenidos digitales que no están almacenados en un medio tangible, si el cumplimiento del servicio se ha iniciado con consentimiento explícito del cliente antes del vencimiento del plazo de desistimiento y después de informar al cliente sobre la pérdida del derecho de desistimiento del acuerdo.

## **FORMULARIO-MODELO DE DESISTIMIENTO**

(Este formulario debe ser completado y devuelto solo si desea desistirse del acuerdo)

Destinatario: Transfer Multisort Elektronik Ltda., N<sup>o</sup>.41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, e-mail: reklamacje@tme.pl

Comunico (Comunicamos)<sup>(\*)</sup> a través del presente<sup>(\*)</sup> mi/nuestro<sup>(\*)</sup> desistimiento del contrato de venta de los siguientes artículos:

.....

Fecha de firma<sup>(\*)</sup>/recepción<sup>(\*)</sup>:

.....

Nombre y apellido del (de los) cliente(s):

.....

Dirección del (de los) cliente(s):

.....

Datos adicionales (opcional, pero muy útil para tratamiento adecuado del caso):

Número de cliente:

.....

Número de factura:

.....

*NOTA: El reembolso del pago se efectúa utilizando las mismas formas de pago que el cliente utilizó en la transacción, salvo acuerdo explícito en sentido contrario; en todo caso, el cliente no asume ningún recargo relativo al reembolso. Si el pago fue efectuado mediante transferencia bancaria o tarjeta, y no se especificó un número de cuenta bancaria, el reembolso se efectuará a la cuenta bancaria o tarjeta a partir de la cual se efectuó el pago; para pago en la entrega, el reembolso se efectuará mediante giro postal, si el cliente decidiera no autorizar transferencia bancaria – ver a continuación:*

Autorizo el reembolso de pagos por transferencia bancaria para la cuenta número:

.....

.....

Firma del (de los) cliente(s)

(solo si el formulario se enviara en papel)

.....

Fecha

Fecha (\*) Eliminar lo que no interesa

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO**

8.a. Aceptamos y reconocemos las reclamaciones de los consumidores de conformidad con la legislación aplicable, en particular la Ley de derechos del consumidor de 30 de mayo de 2014 (BOE del año 2014, artículo 827, modificado). De conformidad con la normativa, TME está obligada a proporcionar al consumidor con bienes de acuerdo con el acuerdo. Los bienes son conformes con el contrato si, en particular, su:

a) descripción, tipo, cantidad, calidad, integridad y funcionalidad, y para bienes con elementos digitales, también compatibilidad, interoperabilidad y disponibilidad de actualizaciones;

b) idoneidad para un fin específico para el que el consumidor lo necesita, que el consumidor notificó a TME a más tardar en el momento de la celebración del contrato y que TME aceptó.

La información detallada sobre la conformidad de los bienes con el contrato se encuentra en la Ley de 30 de mayo de 2014 sobre los derechos del consumidor.

8.b. Lo incentivamos a informar cualquier reclamo utilizando el formulario de reclamo en el sitio [www.tme.eu](http://www.tme.eu) en el separador “Como comprar – Formulario de Reclamo”.

Reclamo sobre artículos vendidos en territorio polaco también pueden ser al Departamento de Reclamo:

- vía tel. N° +48 42 645-55-65,

- vía fax N°: +48 42 645 55 00,

- por correo electrónico a la siguiente dirección: [reklamacje@tme.pl](mailto:reklamacje@tme.pl) o

- por escrito a la siguiente dirección: Transfer Multisort Elektronik Ltd., 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź

y, en caso de ventas fuera del territorio polaco, hacia el Departamento de Exportación de la TME:

- vía tel. N°: +48 42 645-54-44,

- por correo electrónico a la siguiente dirección: export@tme.eu o

- por escrito a la siguiente dirección: Transfer Multisort Elektronik Ltd., N°. 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, Polonia.

La reclamo debe contener una descripción precisa de los motivos de la reclamo y del medio de resolución esperado. TME puede requerir la presentación de comprobante de compra. El vendedor tendrá en cuenta las reclamos de los clientes e les informará acerca de los procedimientos siguientes en un plazo de 14 días.

8.c. Las devoluciones de artículos defectuosos entregados por engaño deben realizarse inmediatamente mediante el envío sin pago en la entrega y después consulta a un empleado del Departamento de Reclamos de TME. El empleado del Departamento de Reclamos de TME puede, en casos particulares, sugerir la contratación de la recepción de artículos a un transportista particular.

8.d. En caso de una consideración positiva de reclamación, se emitirá una factura correctiva para confirmar que sus términos han sido acordados entre el Consumidor y TME y su implementación. De conformidad con el art. 29a párrafo. 13 y art. 86 seg.19a de la Ley de 11 de marzo de 2004 sobre el impuesto sobre bienes y servicios, la factura correctora confirma que las partes han acordado reducir la base imponible.

8.e. Si el envío llegó en una condición que indica daños mecánicos durante el transporte, verifíquelo en presencia del mensajero y escriba un protocolo que describa el daño. Dicho protocolo firmado por el transportista facilitará el examen de la reclamación.

8.f. Normativa de devolución: TME devuelve el dinero utilizando el mismo canal de pago a través del cual se realizó el pago, con la salvedad de que si el pedido fue pagado mediante transferencia bancaria o contra reembolso, la devolución se realice en la cuenta bancaria indicada por el cliente, salvo TME y el cliente acuerdan lo contrario realizar un reembolso.

8.g. En caso de no conformidad de los bienes con el contrato, el consumidor podrá:

1) solicitar su reparación o reemplazo;

2) presentar una declaración sobre la reducción del precio o el desistimiento del contrato cuando:

a) TME se negó a entregar la mercancía en conformidad con el contrato;

b) TME no entregó los bienes en conformidad con el contrato;

c) falta de conformidad de los bienes con el contrato sigue existiendo, aunque TME haya intentado poner los bienes en conformidad con el contrato;

d) falta de conformidad de los bienes con el contrato es lo suficientemente importante como para justificar una rebaja del precio o la rescisión del contrato sin solicitud previa de reparación o sustitución;

e) se desprende claramente de la declaración o de las circunstancias de TME que no pondrá los bienes en conformidad con el contrato en un plazo razonable o sin molestias excesivas para el consumidor.

## DERECHO

9.a. Estos términos de cooperación se rigen por la ley polaca (en adelante: "Ley aplicable") y se interpretarán de acuerdo con sus disposiciones, con la condición de que en el caso de transacciones con Consumidores a las que el Reglamento (CE) No. 593/2008 del Parlamento Europeo y el Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) (Boletín Legislativo L 177 de 4.7.2008, p. 6, modificado) Derecho de los consumidores a la protección en virtud de las disposiciones obligatorias de la ley en su país de residencia, no está restringido ni anulado.

9.b. Transfer Multisort Elektronik Sp. z o. o. es titular de los derechos de autor o tiene un título legal diferente a los productos contenidos en el catálogo y en el sitio web, en particular a las fotos, descripciones, traducciones, forma gráfica, método de presentación.

9.c. Cualquier copia de información o materiales técnicos en catálogos, sitios web o proporcionados por TME requiere el consentimiento de TME por escrito.

9.c. Cualquier reproducción de materiales e información técnica contenida en los catálogos, sitios o proporcionados de otra forma por TME exige consentimiento por escrito de TME.

9.d. Cualquier disputa que surja entre el consumidor y TME se resolverá de acuerdo con la ley aplicable. Con el consentimiento de ambas partes del contrato, el consumidor tiene la opción de un procedimiento extrajudicial de examen y reparación de quejas ante tribunales permanentes de arbitraje de consumidores en las inspecciones provinciales de la Inspección Comercial. La información sobre las reglas de acceso a este procedimiento se puede encontrar en los sitios web de las inspecciones provinciales de la Inspección Comercial o en el sitio web de la Oficina de Competencia y Protección del Consumidor [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

9.e. Si cualquier disposición de estas condiciones de cooperación se considerara inválida o no-aplicable por un tribunal de la jurisdicción competente o como resultado de modificaciones a la legislación, ese reconocimiento o acción no invalidará o volverá ineficaces las demás disposiciones de estas condiciones de cooperación. Cuando se reconozca, de manera concluyente, que disposiciones de estas condiciones de cooperación son ilegales o no-aplicables, esas disposiciones serán excluidas de las condiciones de cooperación, sin embargo, todas las demás disposiciones continuarán siendo plenamente vigentes y las disposiciones que se descubra que son ilegales o no-aplicables se sustituirán

por una disposición de significado similar que refleje la intención original de esa disposición particular, tanto como la legislación aplicable lo permita.

9.f. Las disposiciones de estas condiciones de cooperación no crean ninguna obligación para el cliente con estatuto de cliente que pueda, a la luz de la legislación vigente, ser considerada una disposición contractual ilegal (Art. 385(1)-Art. 385(3) del Código Civil polaco) o infrinja las regulaciones obligatorias relativas a firma de contratos con clientes, en particular las regulaciones sobre ventas a clientes. Al firmar y realizar acuerdos con clientes, cumplimos las disposiciones obligatorias de la ley.

## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

10.a. El Vendedor se compromete a tratar los datos personales del Cliente en las condiciones especificadas en las disposiciones legales pertinentes que se apliquen al respecto, en particular las especificadas en el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 sobre la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales y sobre la libre circulación de dichos datos y la derogación de la Directiva 95/46/CE (reglamento general de protección de datos) y de la Ley de protección de datos personales de 10 de mayo de 2018.

10.b. El Vendedor procesa los datos personales del Cliente como administrador de datos personales.

10.c. El suministro de datos personales por parte del Cliente es voluntario, pero necesario para registrarse en el sitio web o para celebrar un contrato de venta.

10.d. El Vendedor aplica las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales procesados.

10.e. Puede encontrar más información sobre el procesamiento de los datos personales del Cliente, en particular los fines de su procesamiento y los derechos del Cliente, en la "Política de privacidad" del grupo TME disponible en el sitio web del Vendedor.

11. Estas condiciones de cooperación se aplican a partir del 19/09/2023.